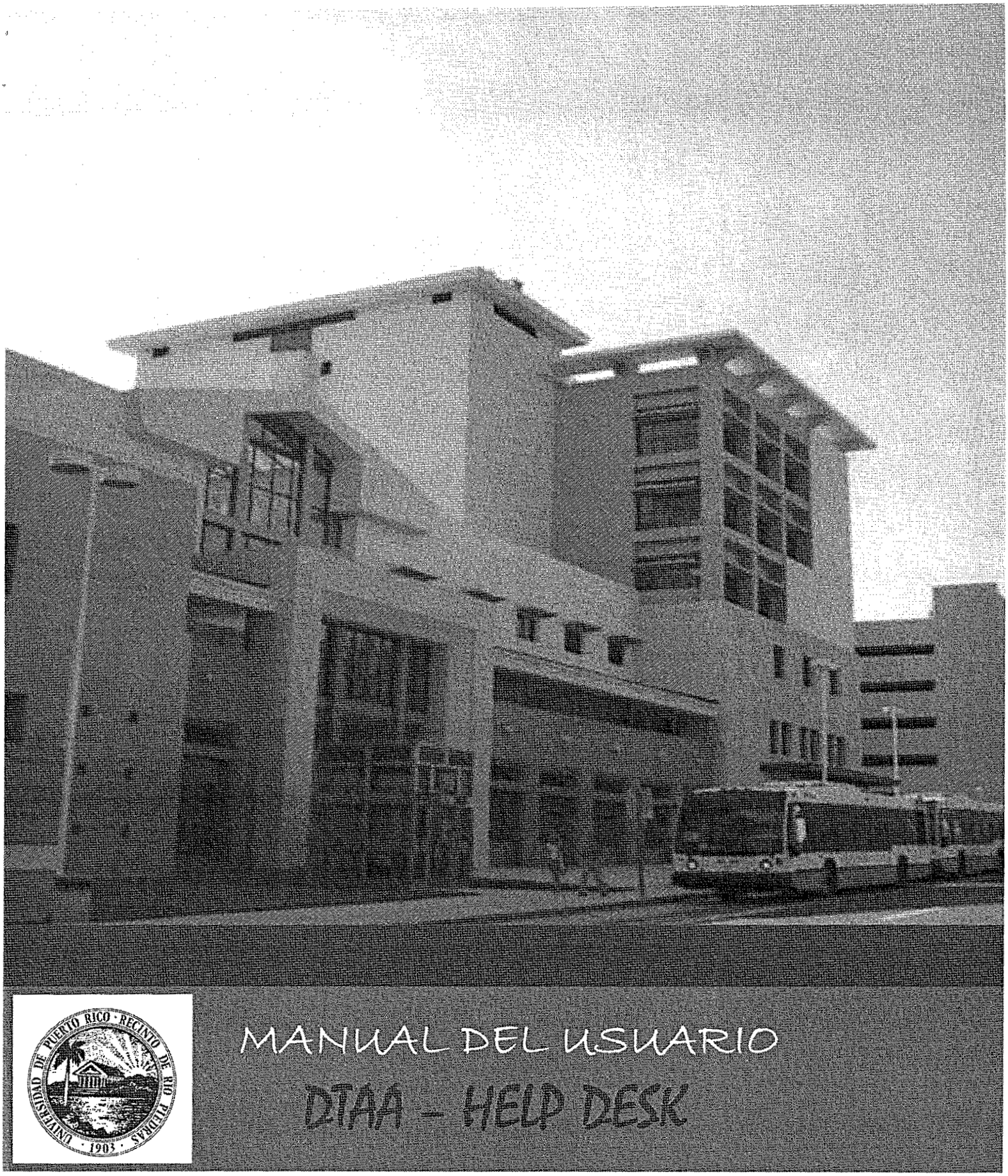


MANUAL DEL USUARIO

DTAA – HELP DESK

Manual del Usuario realizado para el Decanato de Administración y sus unidades adscritas

Juan Fontanet Santiago
Coordinador de Servicios Técnicos al Usuario

Junio 2011

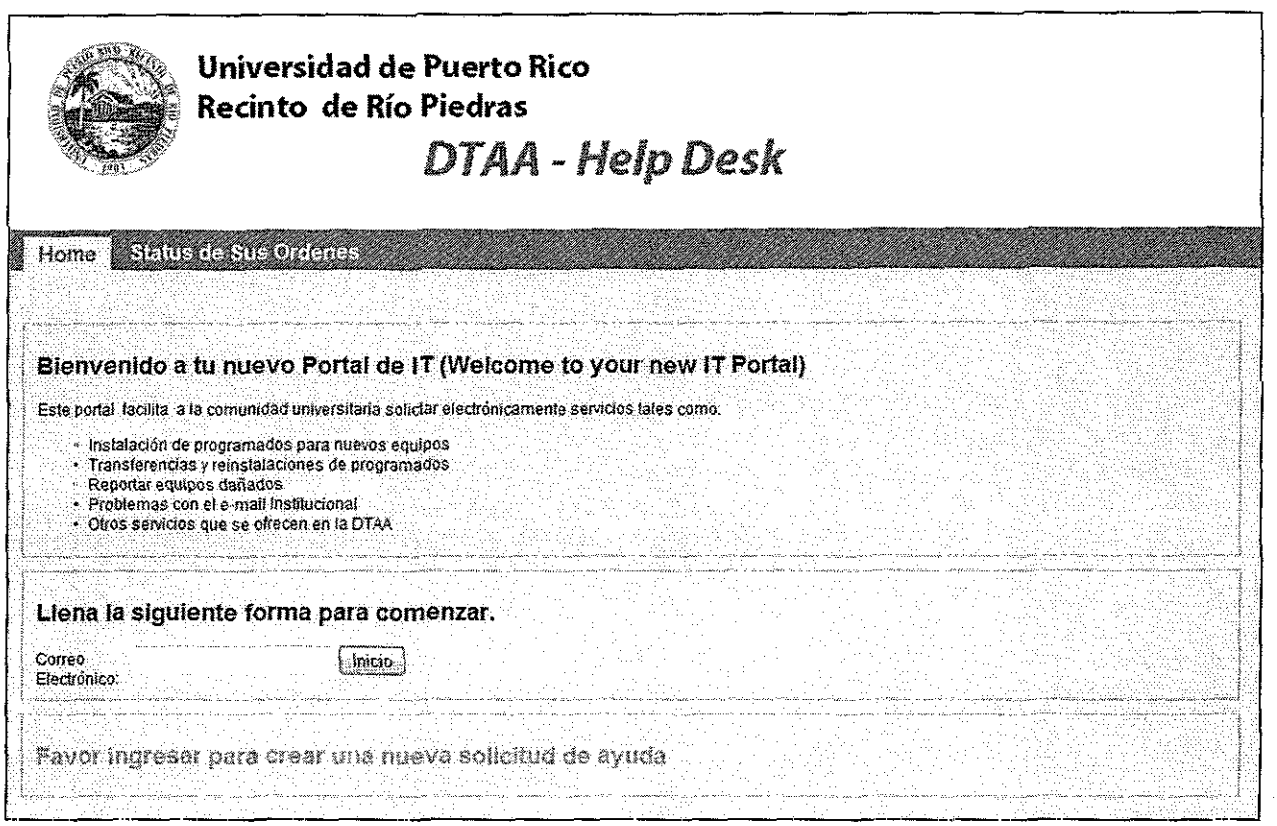
Manual del Usuario para realizar solicitudes de servicios de tecnologías de información utilizando la Internet para el personal del Decanato de Administración y sus unidades adscritas.

Procedimiento

Desde cualquier computadora abra el navegador de Internet y acceda a la siguiente dirección:

Enlace: http://mesadeayuda.uprrp.edu/

La misma desplegara la siguiente página

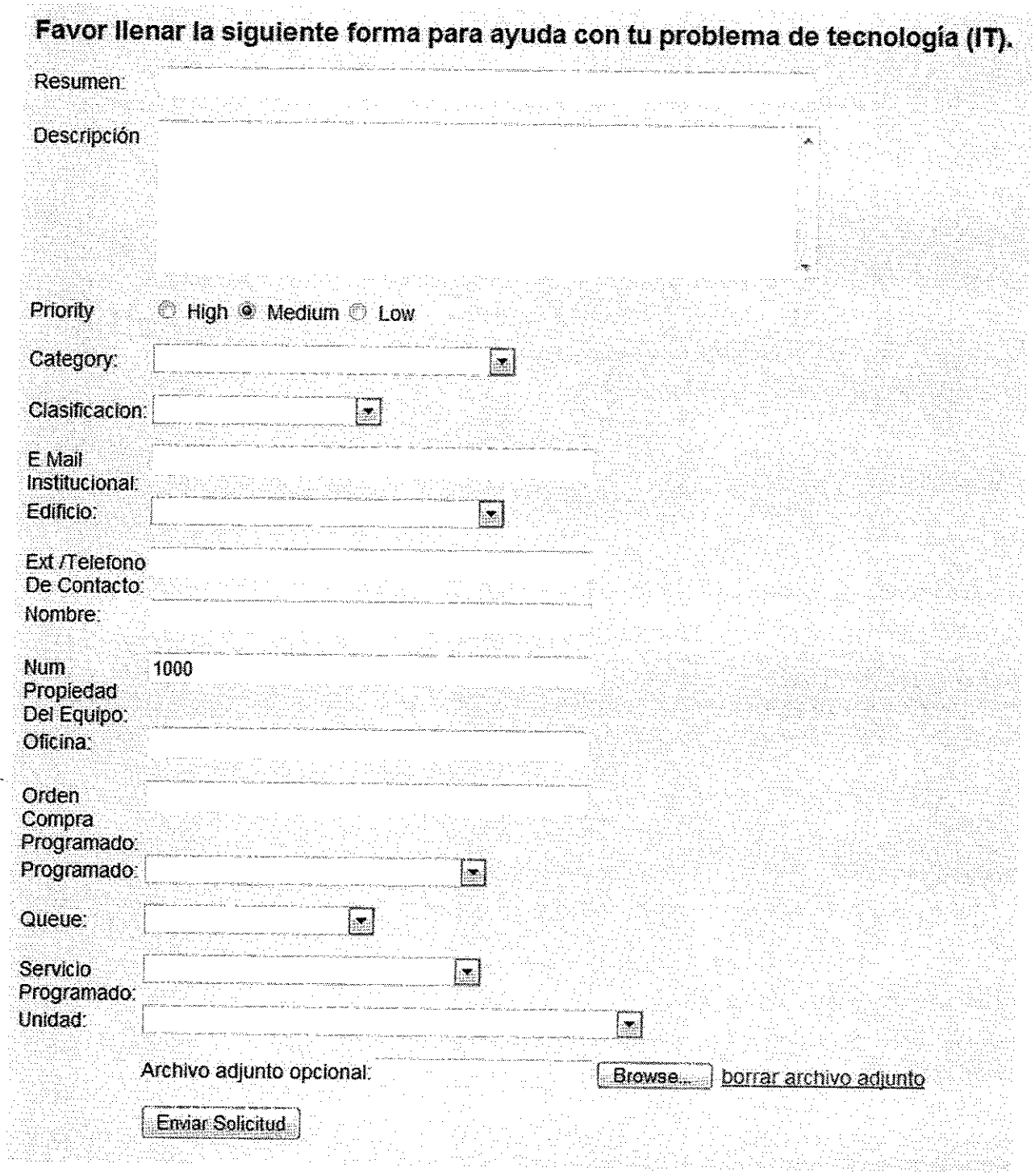

Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras
DTAA - Help Desk
Home
Status de Sus Ordenes
Bienvenido a tu nuevo Portal de IT (Welcome to your new IT Portal)
Este portal facilita a la comunidad universitaria solicitar electrónicamente servicios tales como:
Instalación de programados para nuevos equipos
Transferencias y reinstalaciones de programados
Reportar equipos dañados
Problemas con el e-mail institucional
Otros servicios que se ofrecen en la DTAA
Llena la siguiente forma para comenzar.
Correo Electrónico:
Inicio
Favor ingresar para crear una nueva solicitud de ayuda

Para proceder a registrar una orden de servicio o verificar el estatus de alguna petición, debe utilizar el correo oficial de la Universidad de Puerto Rico, @upr.edu (Certificación 82 - 2008-2009, Junta de Síndicos). Para acceder, escriba su correo donde dice: Llena la siguiente forma para comenzar y oprimes el botón de inicio:

Es importante que siempre utilice el mismo correo electrónico para acceder, de este modo se asegura que mantenga centralizado en una sola cuenta, todos los servicios de tecnologías de información solicitados.

¿Cómo realizar una petición de servicio?

Una vez dentro del sistema de órdenes de servicio de tecnologías de información aparecerá la siguiente pantalla:



Debe llenar todos los campos que apliquen a su solicitud y ser lo más específico posible.

Descripción de los campos a completar:

Resumen: Escriba brevemente lo que trata la orden de servicio.

Descripción: Describa todos los detalles del incidente a reportar.

Priority: Seleccionar la urgencia del servicio. **Low** para baja, **Medium** para normal y **High** para órdenes urgentes. Este campo puede ser modificado por el personal de tecnologías de información.

Category: Seleccionar de la lista desplegable la opción o categoría relacionada a su orden de servicio.

Clasificación: Entre las alternativas provistas seleccionar **No docente**.

Email Institucional: Debe entrar su cuenta oficial de correo electrónico de la Universidad. El sistema envía correos electrónicos cada vez que es modificada su orden de servicio. Si el incidente a reportar tiene que ver con el correo electrónico, es probable que no reciba actualizaciones, pero es requisito informar el mismo por medio de este sistema.

Edificio: Seleccione el nombre del edificio de la lista en donde se va a ofrecer el servicio.

Ext. / Teléfono de Contacto: Escriba su extensión telefónica del Recinto o algún teléfono donde podamos localizarlo, ya sea para solicitar más información sobre la orden de servicio o coordinar la realización del mismo.

Nombre: Registre su nombre con ambos apellidos. Solicitudes sin nombre **NO** serán atendidas.

Núm. Propiedad del Equipo: Se utiliza cuando el equipo institucional posee un número de propiedad.

Oficina: Especifique la Oficina donde se encuentra el equipo al que se le va a ofrecer servicio. Incluya número de piso, número de oficina, nombre del departamento, etc.

Orden Compra Programado: Este campo es requerido para reportar la instalación de un programado. Debe añadir como anejo la **Orden de Compra**.

Programado: Seleccionar de la lista el programado que adquirió mediante orden de compra o de los cuales el Recinto cuenta con licencia institucional. Si no aparece en la lista, seleccionar **Otro.**

Queue: Seleccionar **Decanatos.**

Servicio Programado: Seleccione la opción correspondiente relacionado a programados

Unidad: Seleccione **Decanato de Administración.**

Archivo adjunto: Puede incluir como anejos, archivos relacionados a su petición de servicio. Ej. Orden de Compra, imagen de errores que despliega la computadora, etc.

Ejemplo de una solicitud completada

Favor llenar la siguiente forma para ayuda con tu problema de tecnología (IT).

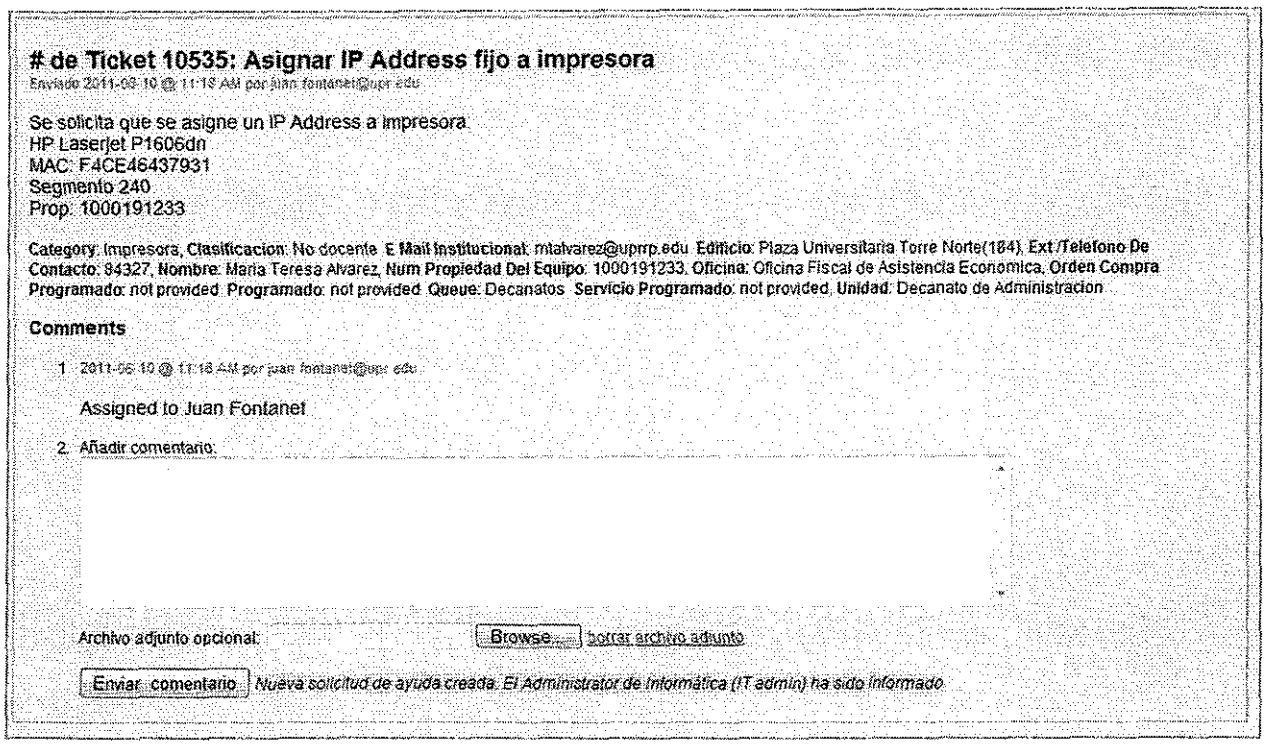
Resumen:	Asignar IP Address fijo a impresora
Descripción	Se solicita que se asigne un IP Address a impresora: HP Laserjet P1606dn MAC: F4CE46437931 Segmento 240 Prop: 1000191233
Priority	○ High ◉ Medium ○ Low
Category:	Impresora
Clasificacion:	No docente
E Mail Institucional:	mtalvarez@uprrp.edu
Edificio:	Plaza Universitaria Torre Norte(184)
Ext /Telefono De Contacto:	84327
Nombre:	Maria Teresa Alvarez
Num Propiedad Del Equipo:	1000191233
Oficina:	Oficina Fiscal de Asistencia Economica
Orden Compra Programado:	
Programado:	
Queue:	Decanatos
Servicio Programado:	
Unidad:	Decanato de Administracion

Archivo adjunto opcional: Browse... borrar archivo adjunto

Enviar Solicitud

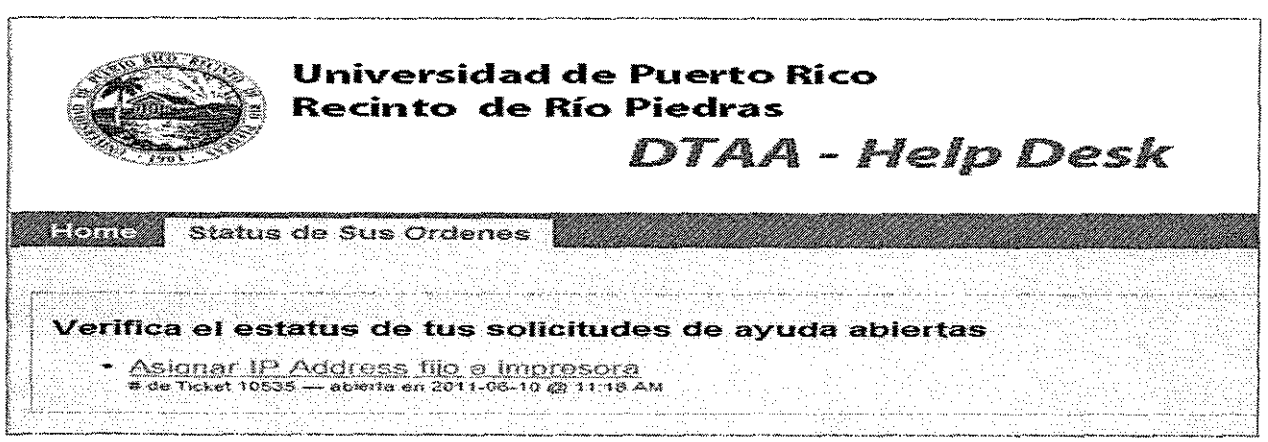
Una vez llena la petición de servicio, se procede a oprimir el botón de Enviar solicitud: Enviar Solicitud

Luego de someter la solicitud, el sistema despliega una pantalla donde define todos los campos que fueron completados y le indica a quien la orden de servicio fue asignada y le brinda el número de servicio o ticket para que le pueda dar seguimiento.


de Ticket 10535: Asignar IP Address fijo a impresora
Se solicita que se asigne un IP Address a impresora
HP Laserjet P1606dn
MAC: F4CE46437931
Segmento 240
Prop: 1000191233
Comments
1
Assigned to Juan Fontanet
2. Añadir comentario:
Archivo adjunto opcional:
Browse...
borrar archivo adjunto
Enviar comentario
Nueva solicitud de ayuda creada. El Administrator de Informática (IT admin) ha sido informado.

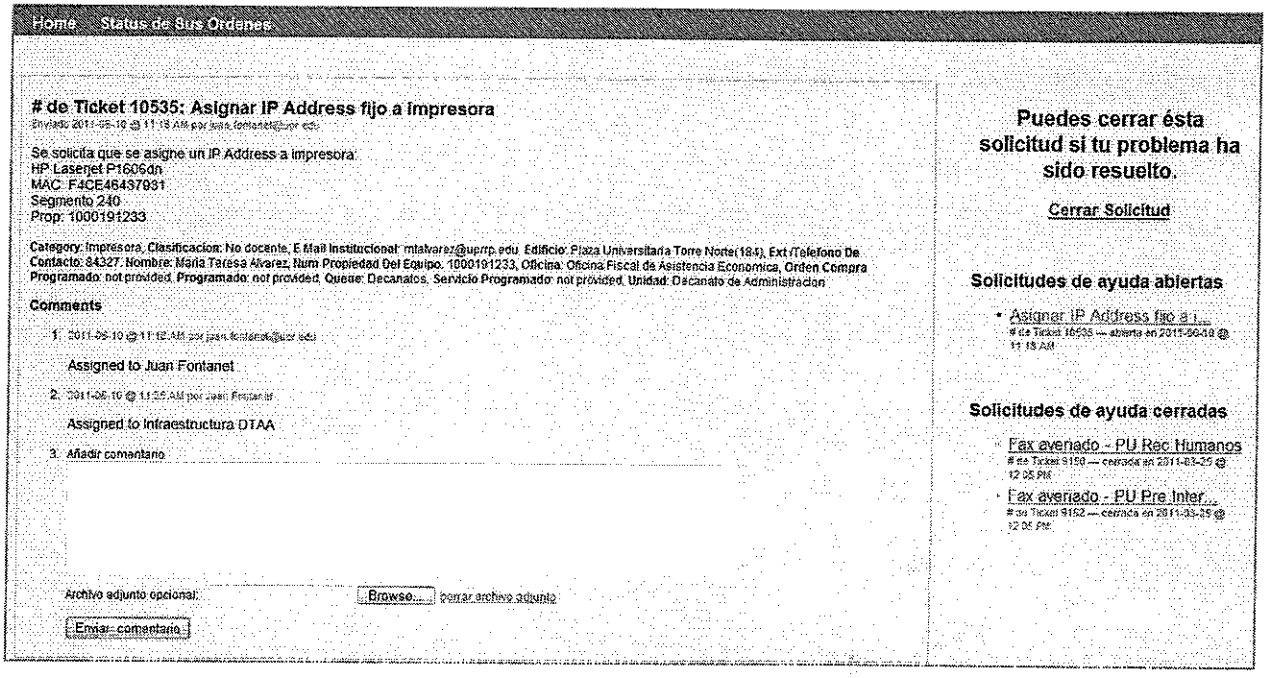
¿Cómo verificar el estatus de sus órdenes?

Para verificar el estatus de las órdenes de servicios generadas por usted, debe conectarse al sistema utilizando el mismo correo electrónico con el que generó la petición de servicio. Luego debe oprimir la pestaña que se llama: **Status de Sus Ordenes**


Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras
DTAA - Help Desk
Home
Status de Sus Ordenes
Verifica el estatus de tus solicitudes de ayuda abiertas
Asignar IP Address fijo a impresora
de Ticket 10535 — abierta en 2011-06-10 @ 11:18 AM

Por último, oprimir el servicio al que quiera verificar el estatus

En esta misma pantalla, podrá acceder a cada solicitud realizada por usted seleccionando el servicio deseado. Podrá ver todos los comentarios hechos por el personal técnico y podrá enviar información adicional con relación al incidente reportado. Cada vez que realice comentarios debe oprimir el botón de **Enviar comentario:** Enviar comentario


Home
Status de Sus Ordenes
de Ticket 10535: Asignar IP Address fijo a impresora
Se solicita que se asigne un IP Address a impresora
HP Laserjet P1606dn
MAC F4CE46437931
Segmento 240
Prop: 1000191233
Category: Impresora, Clasificacion: No docente, E Mail Institucional: mtalvarez@uprrp.edu, Edificio: Plaza Universitaria Torre Norte(1841), Ext /Telefono De Contacto: 84327, Nombre: Maria Teresa Alvarez, Num Propiedad Del Equipo: 1000191233, Oficina: Oficina Fiscal de Asistencia Economica, Orden Compra Programado: not provided, Programado: not provided, Queue: Decanatos, Servicio Programado: not provided, Unidad: Decanato de Administracion
Comments
1.
Assigned to Juan Fontanet
2.
Assigned to Infraestructura DTAA
3. Añadir comentario
Archivo adjunto opcional:
Browse...
borrar archivo adjunto
Enviar comentario
Puedes cerrar ésta solicitud si tu problema ha sido resuelto.
Cerrar Solicitud
Solicitudes de ayuda abiertas
Asignar IP Address fijo a i...
Solicitudes de ayuda cerradas
Fax averiado - PU Rec Humanos
Fax averiado - PU Pre Inter...

Para cerrar la solicitud cuando haya sido resuelto el problema, solamente oprimes **Cerrar Solicitud** Además, en esta misma pantalla puedes ver en forma resumida sus **Solicitudes de ayuda abiertas** y las **Solicitudes de ayuda cerradas**.

Para llevar un registro apropiado de los servicios a los equipos que trabaja el Decanato de Administración, usted tendrá cinco días para reabrir un incidente cerrado. Debe asegurarse que su solicitud no fue completada con el servicio brindado.

Puede recibir ayuda para completar la orden llamando al Help Desk o Mesa de Ayuda a las extensiones 80400 o 8-DTAA (83822) opción 2. Exhortamos a que utilice este nuevo servicio para documentar todo el trabajo que les realizamos a sus equipos.